

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Layanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi

TAHUN 2019



**DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN
KABUPATEN BANYUMAS**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Executive Summary	ii
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode	1
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
Bab II Analisis.....	3
Bab III Penutup	6
A. Kesimpulan	6
B. Saran/Rekomendasi.....	6

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenannya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas Tahun 2019 ini dapat diselesaikan.

Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan publik serta memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pemberian layanan dan bahan perbaikan pada tahun-tahun berikutnya.

Purwokerto, 19 Desember 2019

KEPALA DINPERTAN KP
KABUPATEN BANYUMAS



Ir. WIDARSO, MM
Pembina Uama Muda
NIP. 19620728 198901 1 001

EXECUTIVE SUMMARY

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian Rekomendasi pembelian BBM Bersubsidi bagi petani/kelompok tani/UPJA merupakan bentuk layanan publik dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dilakukan Survei Kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Berdasarkan hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi pada nilai interval **3,44**; Indeks Kepuasan Masyarakat **86,03** dengan mutu pelayanan **B** atau Kinerja Unit Pelayanan masuk dalam kategori **Baik**.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan pemerintah dalam pemberian BBM bersubsidi bagi petani tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2014 Tentang Penyediaan, Pendistribusian dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak menyebutkan bahwa Petani/kelompok tani/Usaha Pelayanan Jasa Alat Mesin Pertanian yang melakukan usaha tani tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dengan luas maksimal 2 (dua) Hektare, dan peternakan dengan menggunakan mesin pertanian dapat membeli BBM dengan harga Subsidi dengan sebelumnya diverifikasi dan mendapat rekomendasi dari Lurah/Kepala Desa/Kepala SKPD Kabupaten/Kota yang membidangi pertanian.

Pemberian rekomendasi pembelian BBM bersubsidi merupakan bentuk pelayanan publik dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas. Dalam rangka meningkatkan layanan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan dari dinas maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas menggunakan metode pemberian Kuisisioner bagi petani/poktan/UPJA yang mengajukan/membutuhkan rekomendasi.

B. TUJUAN

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan untuk meningkatkan pelayanan pada pengguna layanan Pemberian Rekomendasi BBM Bersubsidi.

C. METODE

Metode yang dilakukan dalam memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat adalah dengan memberikan kuisisioner kepada responden. Responden merupakan masyarakat pengguna layanan yang mengajukan Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi ke Dinas Pertanian dan Ketahanan

Pangan. Dengan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas yaitu belum menggunakan tim khusus, namun dilaksanakan oleh Sekretariat pada Subag Umum dan Kepegawaian dan Bidang Prasarana, Sarana dan Perlindungan Tanaman pada Seksi Prasarana dan Sarana Pertanian.

E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas dilakukan dengan periode Tahunan atau 1 kali dalam 1 tahun bertepatan dengan masa Tanam di bulan Oktober s/d Maret dan April s/d September dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan.

Jadwal pelaksanaan survey Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Percanaan	Bulan Maret-Oktober
2.	Pelaksanaan Survey (Pembagian dan pengisian Kuisisioner)	Bulan April, Juni, Agustus dan Oktober
3.	Analisis/ Pengolahan Data	Minggu I Bulan Desember
4.	Penyusunan Laporan	Minggu I dan II Bulan Desember
5.	Penyampaian Laporan	Minggu III Bulan Desember

BAB II
ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan masyarakat pada layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan pangan Pabupaten Banyumas Pengolah data responden adalah seperti berikut :

NO RESP.	NILA UNSUR PELAYANAN									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
6	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
9	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
10	2	3	2	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
21	3	4	4	4	3	3	3	4	3	

BAB II
ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan masyarakat pada layanan Dinas Pertanian dan Ketahanan pangan Pabupaten Banyumas Pengolah data responden adalah seperti berikut :

NO RESP.	NILA UNSUR PELAYANAN									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
6	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
9	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
10	2	3	2	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
15	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
21	3	4	4	4	3	3	3	4	3	

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
28	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
30	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
33	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
50	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
53	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
54	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3

56	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
59	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
60	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
62	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
66	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
68	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
69	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
70	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
72	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
74	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
76	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
77	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
78	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
79	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
81	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
Σ Nilai/ Unsur	264	270	280	324	268	273	272	298	262	
NRR/ Unsur	3,26	3,33	3,46	4,00	3,31	3,37	3,36	3,68	3,23	
NRR Tertb/ Unsur	0,36 2	0,370	0,384	0,444	0,367	0,374	0,373	0,408	0,359	3,44
IKM Unit Layanan										86,03

Keterangan

U1-U9	.= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	.= Nilai Rata-Rata
IKM	.=Indek Kepuasan Masyarakat
*)	.= jlh NNR IKM tertimbang
**)	.= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	.= Jumlah Nilai Per Unsur dibagi
NRR tertimbang	.= NRR per unsur x 0.1111

Hasil analisis masing-masing unsur pelayanan dalam layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR **
U1	Persyaratan	81,48
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,33
U3	Waktu Penyelesaian	86,42
U4	Biaya / Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,72
U6	Kompetensi Pelaksana	84,26
U7	Perilaku Pelaksana	83,95
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,98
U9	Sarana dan Prasarana	80,86

Hasil analisis menunjukkan nilai tertinggi/Sangat Baik (100) pada unsur biaya karena layanan ini tanpa biaya atau gratis, sedangkan pada unsur sarana dan prasarana mempunyai nilai terendah (80,48) karena memang belum mempunyai ruang layanan khusus masih menyatu dengan ruang staf Bidang Sarana, Prasarana dan Perlindungan Tanaman namun masih dalam kategori Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat pada jenis layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi secara keseluruhan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas dapat di lihat pada tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,44	86,03	B	Baik

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan pemberian Rekomendasi Pembelian BBM Bersubsidi menunjukkan nilai 3,44 (86,03). Jika dilihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas masuk dalam kategori Baik, perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada periode survey selanjutnya.

B. SARAN/REKOMENDASI

1. Perlu dibentuk tim khusus dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.
2. Perlu peningkatan sarana dan prasarana unit pelayanan.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Banyumas Tahun 2019 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di Kabupaten Banyumas.